

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**I. Nuestra empresa**

**TELAND S.A.,** es una empresa que presta servicio de soporte técnico a fabricantes mundiales de equipos terminales y a operadores de telefonía celular como Otecel S.A./Telefónica y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Conscientes de la calidad del servicio técnico de telefonía móvil , Teland S.A. para sus procesos cuenta con certificación de gestión de calidad ISO-9001 versión 2015, personal técnico con experiencia y altamente calificado, infraestructura, equipos de alta precisión, amplia gama de repuestos; y, certificación como centro de servicio técnico autorizado por la mayoría de fabricantes de equipos de telefonía móvil como son: Samsung, Sony, Huawei, Nokia, LG, Motorola, Alcatel, Affix, Bmobile, Verykool, Lenovo, Unnecto, Acer, Akkua, Doppio, Gomobile, Geolocator, Ruggear, Unnecto entre otros.

Fundada en Ecuador el 18 de mayo de 2001, Teland S.A es una empresa debidamente constituida de acuerdo con la legislación vigente en el Ecuador, siendo sus accionistas el Industrial, ingeniero William Vélez Sierra, accionista mayoritario del Grupo ETHUSS y Celsa S.A.

**II. Nuestros servicios**

Contamos con el certificado de gestión de calidad ISO -9001 versiones 2015, para nuestros procesos de servicio de soporte técnico.

Somos una de las empresas calificadas para cumplir con las funciones que caracterizan al servicio técnico de telefonía móvil:

* Investigación permanente de fallas mecánicas y electrónicas de terminales.
* Reparaciones de equipos celulares, categorizados por Niveles 0, 1, 2 y 3
* Reparaciones y mantenimiento de equipos de telefonía fija en todos sus niveles.
* Reparaciones fuera del periodo de garantía de fábrica.
* Cambio de partes y componentes dañados por unidades originales.
* Actualizaciones de software con las últimas versiones puestas en el mercado por los fabricantes.

Adicionalmente complementamos nuestros servicios con:

* Call center para comunicación continua con el cliente.
* Servicio de logística con 30 puntos a nivel nacional para el envió de equipos telefónicos desde provincia a los talleres en Quito y Guayaquil.
* Servicio delivery en Quito y Guayaquil (retiro y entrega de equipos a domicilio)

TELAND S.A., es propietario y pone a disposición de sus clientes una Plataforma Informática que comprende un software con los siguientes módulos:

* Control de Inventarios (ingresos, egresos, transferencia de repuestos y teléfonos)
* Control de ordenes de trabajo (ingreso, tiempos de repuesta y status)
* Reportes on-line (Seed Stock en cada punto de trabajo)

Todo diseñado en plataforma Web en línea y con la posibilidad de implementar nuevos módulos y otorgar acceso a directo de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes.

**III. Ciclo del proceso de reparación.**

1.- Ingreso de orden de servicio por las siguientes vías:

* Entrega directa del equipo en talleres Quito y Guayaquil.
* Recepción del equipo en Servientrega a nivel nacional.
* Retiro del equipo a domicilio u oficina en Quito y Guayaquil.

2.- Registro de datos del cliente, estado físico del equipo y síntoma del mismo a través de la plataforma Teland, para los clientes que hicieron uso de las vías de logística se les comunica vía telefónica las novedades y se les envía una copia de la orden de trabajo por correo.

3.- Revisión técnica en la que se determina daño y posible causa del daño con el respectivo presupuesto.

4.- Se comunica al cliente o a la aseguradora el presupuesto aproximado de reparación para autorización.

5.- Reparación técnica según requerimiento de cada caso.

6.- Comunicación al cliente para el retiro o entrega de la orden procesada.

**IV.- Tiempos de respuesta**

* Recepción en Servientrega y traslado al taller 48 horas.
* Delivery en Quito y Guayaquil menos de 24 horas.
* Recepción en directa en taller con informe técnico y presupuesto 24 horas.
* Aprobación de la aseguradora 24 horas aprox.
* Proceso de reparación en nivel 0 hasta nivel 2 de 24 a 48 horas.
* Proceso de reparación nivel 3 y cambio de partes de 2 a 5 días (tiempo sujeto a stock y despacho de fabricante).